

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БИЗНЕС-АКАДЕМИЯ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»**

УТВЕРЖДЕНО  
Директор  
АНОПО БАЭС  
С.А. Охраменко  
« 30 » 2023г.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
ОП.03 «МЕНЕДЖМЕНТ»**

по специальности подготовки:

38.02.06. «Финансы» (квалификация: финансист)

Образовательный уровень СПО: базовый

Зам. директора по УВР, к.п.н. О.Ю. Лебедева Лебедева О.Ю.

Разработчик (и) А.В. Лебедев Лебедев А.В.

Рекомендовано ПЦК

Протокол № 1/2023 от « 30 » 08 2023г.

Председатель ПЦК О.В. Земскова Земскова О.В.

Волоколамск  
2023

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Наименование разделов и тем	КОСЫ	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3
<b>РАЗДЕЛ 1. ЭВОЛЮЦИЯ КОНЦЕПЦИЙ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	Тесты, презентации, устный опрос	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10, ОК 11 ПК 1.5, ПК 3.1, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5, ПК 4.3, ПК 4.4
<b>РАЗДЕЛ 2. ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА В РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКЕ</b>	Тесты, презентации, устный опрос	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10, ОК 11 ПК 1.5, ПК 3.1, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5, ПК 4.3, ПК 4.4
<b>РАЗДЕЛ 3. ПРОЦЕСС ПРИНЯТИЯ И</b>	Тесты, презентации,	ОК 01, ОК 02,

<p align="center"><b>РЕАЛИЗАЦИИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ</b></p>	<p align="center"><b>устный опрос</b></p>	<p align="center">           ОК 03, ОК 04,            ОК 05, ОК 06,            ОК 09, ОК 10,            ОК 11            ПК 1.5, ПК 3.1,            ПК 3.3, ПК 3.4,            ПК 3.5, ПК4.3,            ПК 4.4         </p>
<p align="center"><b>РАЗДЕЛ 4. ОСНОВЫ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА</b></p>	<p align="center"><b>Тесты, презентации, устный опрос</b></p>	<p align="center">           ОК 01, ОК 02,            ОК 03, ОК 04,            ОК 05, ОК 06,            ОК 09, ОК 10,            ОК 11            ПК 1.5, ПК 3.1,            ПК 3.3, ПК 3.4,            ПК 3.5, ПК4.3,            ПК 4.4         </p>

## КОНТРОЛЬНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

### Тесты по «Менеджменту»

#### **1. Как осуществляется текущий контроль в организации?**

1. Путем заслушивания работников организации на производственных совещаниях;
2. Путем наблюдения за работой работников;
3. С помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами;
4. Путем докладов на сборах и совещаниях;
5. Вышестоящей структурой.

#### **2. Тест. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом?**

1. Специалисты;
2. Работники;
3. Руководители;
4. Отдельные руководители;
5. Министерства.

#### **3. Контроль - это:**

1. Вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации;
2. Вид человеческой деятельности;
3. Наблюдение за работой персонала организации;
4. Наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий;
5. Постоянная проверка того, как организация осуществляет свои цели и корректирует свои действия.

#### **4. Для сокращения потребности в контроле целесообразно:**

1. Создавать организационные и социально-психологические условия для персонала;
2. Создавать соответствующие социальные условия для персонала;
3. Создавать соответствующие организационные условия для персонала;
4. Постоянно совершенствовать систему стимулирования труда персонала;
5. Постоянно повышать квалификацию персонала.

#### **5. Контроль должен быть:**

1. Объективным и гласным;
2. Гласным и действенным;
3. Объективным, деловым, эффективным, систематическим и гласным.
4. Эффективным;
5. Текущим.

#### **6. Что есть основой мотивации труда в японских корпорациях?**

1. Получение высоких материальных вознаграждений;

2. Гармонизация между трудом и капиталом;
3. Признание заслуг;
4. Постоянное повышение квалификации персонала;
5. Достижение конкурентного преимущества.

**7. Какие основные группы потребностей выделил украинский ученый Туган-Барановский?**

1. Физиологические и альтруистические;
2. Половые и физиологические;
3. Физиологические, половые, симптоматические инстинкты и потребности, альтруистические;
4. Физиологические и симптоматические;
5. Физиологические, потребности в безопасности, в отношениях принадлежности, в самовыражении, в самоактуализации.

**8. Когда исторически возник вопрос мотивации труда?**

1. Со времен появления денег;
2. Со времен возникновения организаций;
3. Со времен появления руководителя организации;
4. Со времен зарождения организованного производства;
5. Во время буржуазных революций в Европе.

**Тест - 9. Как следует понимать мотивы престижа?**

1. Попытки работника занять высшую должность в организации;
2. Попытки работника реализовать свою социальную роль, взять участие в общественно важной работе;
3. Попытки работника получать высокую зарплату;
4. Попытки работника взять участие в общественной работе;
5. Попытки работника иметь влияние на других людей.

**10. Какие основные группы мотивов к труду выделил украинский ученый В. Подмарков?**

1. Обеспечение и признание;
2. Признание и престиж;
3. Обеспечение, признание, престиж;
4. Обеспечение и престиж;
5. Имидж, престиж.

**11. Оперативные планы разрабатываются сроком на:**

1. Полгода, месяц, декаду, неделю;
2. По рабочим дням;
3. 3-5 лет;
4. 1 год;
5. 10 лет.

**12. Под планированием понимают:**

1. Вид деятельности;
2. Отделённый вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации;
3. Перспективу развития;
4. Состояние организации;

5. Интеграцию видов деятельности.

**13. Организационное планирование осуществляется:**

1. Только на высшем уровне управления;
2. На высшем и среднем уровнях управления;
3. На среднем уровне управления;
4. На всех уровнях управления;
5. Определение потребностей подчиненных.

**14. Если Вам придется объяснять, что представляет собой функция планирования, то Вы скажете что это:**

1. Установление целей и задач развития объектов управления, определение путей и средств их достижения;
2. Установление целей организации;
3. Определение путей и средств выполнения заданий;
4. Определение способов достижения целей организации;
5. Моделирование действий организации.

**15. Одна из форм монополии, объединение многих промышленных, финансовых и торговых предприятий, которые формально сохраняют самостоятельность, а фактически подчинены финансовому контролю и руководству главенствующей в объединении группе предприятий:**

1. Концерн;
2. Картель;
3. Консорциум;
4. Корпорация;
5. Ассоциация.

**16. Вид хозяйственной деятельности, при которой часть участников отвечает по долгам всем своим имуществом, а часть только в пределах своих взносов в уставной фонд**

1. Дочернее товарищество;
2. Товарищество с ограниченной ответственностью;
3. Полное товарищество;
4. Коммандитное товарищество;
5. Акционерное общество.

**17. Вид хозяйственной деятельности, при которой ее участники отвечают по долгам предприятия своими взносами в уставной фонд, а при недостатке этих сумм - дополнительное имущество, которое им принадлежит:**

1. Полное товарищество;
2. Товарищество с ограниченной ответственностью;
3. Коммандитное товарищество;
4. Товарищество с дополнительной ответственностью;
5. Производственный кооператив.

**18. Вид хозяйственной деятельности, когда все ее участники занимаются совместной предпринимательской деятельностью и**

**несут солидарную ответственность по обязательствам общества всем своим имуществом это -:**

1. Товарищество с дополнительной ответственностью;
2. Товарищество с ограниченной ответственностью;
3. Полное товарищество;
4. Коммандитное товарищество;
5. Акционерное общество.

**19. Организация, которая имеет однозначные внутренние взаимосвязи жесткую регламентацию всех сторон деятельности это:**

1. Первичная организация;
2. Органическая организация;
3. Вторичная организация;
4. На корпоративном уровне.

**20. К средствам мотивации труда не относятся:**

1. Вознаграждения;
2. Проведение производственных совещаний;
3. Повышение квалификации персонала;
4. Обеспечение условий для самовыражения;
5. Объявление благодарности.

**21. На уверенности в том, что за определенную выполненную работу человек получит вознаграждение основывается следующая теория мотивации:**

1. Справедливости;
2. Потребностей;
3. Вознаграждений;
4. Ожиданий;
5. Предположений.

**22. В соответствии с концепцией Мескона основные (общие) функции управления реализуются в следующем порядке:**

1. Планирование, организация, мотивация, контроль;
2. Организация, планирование, контроль, мотивация;
3. Планирование, организация, контроль, мотивация;
4. Мотивация, контроль, планирование, организация;
5. Стратегия, планирование, организация, контроль.

**23. Когда осуществляется заключительный контроль в организации?**

1. До фактического начала выполнения работ;
2. После, выполнения запланированных работ;
3. В ходе проведения определенных работ;
4. Тогда, когда удобно руководителю;
5. После достижения поставленных целей.

**24. Когда осуществляется текущий контроль в организации?**

1. После выполнения определенных работ;
2. До фактического начала выполнения определенных работ;
3. В ходе проведения определенных работ;

4. Тогда, когда удобно руководителю;

5. Тогда, когда удобно коллективу.

**25. Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»?**

1. Достижение личных целей;

2. Побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач;

3. Исполнение принятых управленческих решений;

4. Обеспечение бесспорного влияния на подчиненного;

5. Побуждение работников к деятельности.

**26. Если вам придется объяснять, что представляет собой функция мотивации, то Вы скажете, что это:**

1. Процесс достижения поставленных перед администрацией целей;

2. Побуждение себя к эффективной деятельности;

3. Процесс побуждения себя и других к эффективной деятельности достижения поставленных перед организацией целей;

4. Способ влияния на персонал с целью достижения целей;

5. Механистическая организация;

6. Динамичная организация.

**27. Определяются следующие фазы жизненного цикла организации:**

1. Создание, становление, развитие, возрождение;

2. Рождение, зрелость;

3. Рождение, детство, юность, зрелость, старение, возрождение;

4. Рождение, зрелость, возрождение;

5. Создание, развитие, зрелость, старение.

**28. К основным составляющим элементам внутренней среды организации не относятся:**

1. Потребители, конкуренты, законы;

2. Цели, задачи;

3. Персонал, технологии;

4. Структура управления;

5. Потребители.

**29. Что следует понимать под миссией организации?**

1. Основные задания организации;

2. Основные функции организации;

3. Основное направление деятельности;

4. Четко выраженные причины существования;

5. Основные принципы организации.

**30. Если Вам придется объяснять что следует понимать под организацией, Вы скажете, что это:**

1. Объединение людей для выполнения определенных работ;

2. Сознательное объединение людей, которое действует на основании определенных процедур и правил и совместно реализует определенную программу или цели;



3. Группа людей, которые совместно реализуют определенные программы; .

4. Группа людей, которые объединяются на основе симпатии друг к другу для реализации личных целей;

5. Объединение людей по интересам.

**31. К внутренней среде относятся:**

1. Поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители, конкуренты;

2. Состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда;

3. Цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура;

4. Планы, прогнозы, организационная структура, мотивация, контроль ;

5. Партнеры, персонал, социально-психологические условия.

**32. Тест по менеджменту. К внешней среде организации непрямого действия относятся:**

1. Поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители, конкуренты;

2. Состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда;

3. Цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура;

4. Планы, прогнозы, организационная структура, мотивация, контроль;

5. Партнеры, персонал, социально-психологические условия.

**33. Какие принципы менеджмента обосновал в своей книге «Никомахова этика» древнегреческий философ Аристотель?**

1. Этические и эстетические принципы;

2. Организационные;

3. Корпоративные;

4. Моральные принципы;

5. Специфические принципы.

**34. Как можно объяснить сущность принципа «подчиненность личного интереса общему»?**

1. В организации всегда должен учитываться только личный интерес руководителей организации;

2. Интерес одного работника должен преобладать над интересами организации в целом;

3. Интерес отдельных менеджеров должен преобладать над интересами отдельных групп работников;

4. В организации интересы одного работника или группы не должен преобладать над интересами организации в целом;

5. Интерес организации не должен преобладать над интересами коллектива.

**35. Что предусматривает дисциплина как принцип менеджмента?**

1. Выполнение всеми работниками поставленных заданий;
2. Четкое придерживание администрацией предприятия и его персоналом заключенного коллективного договора и контракта;
3. Выполнение менеджерами поставленных заданий;
4. Выполнение работниками аппарата управления поставленных заданий;
5. Полное подчинение работников руководящему аппарату.

**36. Что должны отражать современные принципы менеджмента?**

1. Основные закономерности управления;
2. Основные связи, которые складываются в системе;
3. Основные отношения, которые складываются в системе;
4. Основные свойства, связи и отношения управления, которые складываются в системе;
5. Обязательное наличие цели при управлении.

**37. Что является основой управления какой либо системы?**

1. Принципы, которые отражают рыночные условия хозяйствования;
2. Методы менеджмента;
3. Функции менеджмента;
4. Финансовые ресурсы;
5. Объект менеджмента.

**38. Где по мнению отечественных и зарубежных специалистов менеджмента формировалась практика управления организацией?**

1. В Шумерии, Македонии, Риме, Киевской Руси;
2. В Киевской Руси;
3. В Риме и Шумерии;
4. В Шумерии и Македонии;
5. В Русской империи.

**Тест. 39. Подход, который требует принятия оптимального решения, которое зависит от соотношения взаимодействующих факторов - это:**

1. Ситуационный подход;
2. Системный подход;
3. Процессный подход;
4. Поведенческий подход;
5. Текущий подход. ;

**40. Если управление рассматривает все процессы и явления в виде целостной системы, которая имеет новые качества и функции, которые отсутствуют у элементов, которые их составляют, то мы имеем дело с:**

1. Поведенческим подходом.
2. Процессным подходом;

3. Ситуационным подходом;
4. Системным подходом;
5. Текущим подходом.

**41. Что является составляющим элементом управления?**

1. Маркетинг;
2. Менеджмент;
3. Экономические процессы;
4. Социально-экономические процессы;
5. Финансы.

**42. Каким методам управления, организациями принадлежит ведущая роль в современных условиях?**

1. Экономическим;
2. Социально-психологическим;
3. Организационно-распорядительным;
4. Распорядительным;
5. Социально-экономическим.

**43. К первичным потребностям относятся:**

1. Психологические;
2. Физиологические;
3. Экономические;
4. Материальные;
5. Социальные.

**44. Потребности бывают:**

1. Первичные и внутренние;
2. Внутренние и вторичные;
3. Первичные, вторичные, внутренние и внешние;
4. Внутренние и внешние;
5. Первичные и внешние.

**45. Мотивация базируется на:**

1. Потребностях и самовыражении;
2. Потребностях и вознаграждениях;
3. Вознаграждениях и удовлетворении отдельных людей;
4. Удовлетворении всех людей;
5. Самовыражении и вознаграждениях.

**46. Основной формой материального стимулирования персонала организации является:**

1. Премии;
2. Премии и ценные подарки;
3. Ценные подарки и зарплата;
4. Зарплата;
5. Премии и зарплата.

**47. Что создает структуру управления организацией?**

1. Совокупность линейных органов управления;
2. Совокупность функциональных служб;
3. Совокупность линейных и функциональных служб (органов);

4. Совокупность органов управления;
5. Совокупность программно-целевых служб.

**48. Анализ конкурентов организации проводится с целью:**

1. Определения их стратегии и сильных сторон;
2. Определения их целей и сильных сторон;
3. Определения их целей, стратегий, сильных и слабых сторон;
4. Определения стратегии;
5. Определения их целей и слабых сторон.

**49. Цели организации должны удовлетворить такие основные требования:**

1. Достижимость, конкретность, ориентация во времени;
2. Достижимость и ориентация во времени;
3. Ориентация во времени и конкретность;
4. Достижимость;
5. Ориентация во времени.

**50. Когда получил широкое распространение в экономической литературе термин «организация»?**

1. В 20-е годы XX столетия;
2. В 30-е годы XX столетия;
3. В 60-е годы XX столетия;
4. В 70-е годы XX столетия;
5. В 80-е годы XX столетия.

**51. Организация как объект менеджмента:**

а. Выступает в качестве основной единицы рыночной экономики, в рамках которой принимаются управленческие решения

б. Служит связующим звеном между государством и потребителями произведенных благ и услуг

в. Помогает государству в сборе и аккумулировании различных видов налогов

**52. Какие из перечисленных функций менеджмента базируются на потребностях и интересах работников?**

- а. Контроль
- б. Планирование
- в. Мотивация

**53. Практика управления возникла:**

а. В ходе бурной индустриализации промышленного производства

б. Одновременно с возникновением системного подхода к управлению

в. Одновременно с объединением людей в организованные группы

**54. Конечной целью менеджмента является:**

- а. Рационализация организации производства
- б. Обеспечение прибыльности предприятия
- в. Повышение мотивации работников

**55. Какова важнейшая функция управления?**

а. Создание благоприятных условий для дальнейшего развития и функционирования предприятия

б. Повышение производительности труда работников

в. Постоянное внедрение достижений НТП в производство

**56. Является ли управление производительным трудом?**

а. Нет. Менеджеры и управленцы не принимают прямого участия в производственном процессе.

б. В зависимости от формы собственности и специализации организации

в. Да. Потому что управление - это неотъемлемая часть производственного процесса

**57. Что не является продуктом труда менеджера?**

а. Товары и услуги

б. Решение по выбору рынков сбыта

в. Подготовка бизнес плана

**58. Размер организации в менеджменте определяется:**

- Количество отделов и структурных подразделений

- Количество работающих в ней людей

- Количество постоянных клиентов и/или заказчиков

**59. Цель стабилизационного менеджмента заключается в:**

- Разработке мероприятий, способных повлиять на стабилизацию финансового состояния фирмы

- Вклинивании фирмы в отраслевые и межотраслевые структуры для стабилизации своего финансового состояния

- Постоянном внедрении и проведении мероприятий, направленных на стабилизацию финансовой, кадровой, технико-технологической, внутренней и внешней структуры организации

**60. Что характеризует норма управляемости?**

- Общее число человек, которые подчинены одному руководителю

- Закрепленное в должностной инструкции число обязанностей для каждого отдельного сотрудника

- Время, за которое сотрудник выполнил задание руководителя

**61. Менеджмент – это наука, изучающая:**

- Человеческий потенциал

- Взаимодействие работников внутри коллектива

- Процессы управления материальными, сырьевыми, трудовыми и т.д. ресурсами фирмы

**62. Методы исследования в менеджменте:**

- Представляют собой конкретные способы реализации управленческих решений, которые ведут к достижению поставленных целей и задач

- Это специфические способы познания, приемы, подходы и принципы, которые делают воздействие на объект управления эффективным

- Свод правил, норм и научных приемов, которые используются для изучения мотивационных признаков сотрудников

**63. Менеджмент как наука – это:**

- Комплекс междисциплинарных исследований, направленных на изучение принципов принятия эффективных управленческих решений

- Специфическое экономическое знание, изучающее все виды ресурсов и управление ими

- Область знаний о том, как эффективно воздействовать на имеющиеся в организации ресурсы

**64 - тест. Методы менеджмента - это:**

- Подходы к подбору и выбраковыванию ресурсов

- Способы повысить эффективность используемых ресурсов

- Приемы и способы воздействия на коллектив, а также отдельно взятых работников для достижения целей и миссии организации

**65. Планирование как функция менеджмента заключается в:**

- Формулировании целей развития организации, а также определении способов их достижения

- Разработке тактических и стратегических планов хозяйственной деятельности организации

- Составлении производственных планов для каждого работника

**66. Процесс принятия решений в менеджменте – это:**

- Хаотичный процесс

- Систематизированный процесс

- Рутинная деятельность

**67. Критерием эффективности менеджмента является:**

- Срок, в течение которого организация функционирует на рынке

- Совокупность показателей, которые характеризуют, насколько эффективна работа управляемых в организации систем и подсистем

- Непрерывный рост прибыли

**Тест. 68. Задачами менеджмента являются:**

- Разработка и научное обоснование управленческих решений

- Создание необходимых условий для принятия рациональных и эффективных управленческих решений

- Разработка, проверка на практике и внедрение научных методов, подходов и принципов, которые обеспечивают слаженную и бесперебойную работу коллектива и отдельных ее членов

**69. Что является объектом и субъектом менеджмента?**

- Объекты – управленческие решения, субъекты – менеджеры, подчиненные

- Объекты – производственная деятельность и взаимодействие с контрагентами, ресурсы всех видов, рынок, информация, субъект – менеджер

- Объекты – деньги, трудовые ресурсы, рынок, субъект – рыночная экономика

**70. Управление – это в менеджменте:**

- Основной метод работы руководителя
- Процесс упорядочения информации и грамотное распоряжение ею
- Процесс прогнозирования и планирования, организации, координации, мотивации и контроля, который позволяет сформулировать цели организации и наметить пути их достижения

**71. Организация – это в менеджменте:**

- Группа людей, которые прикладывают совместные усилия для реализации конкретной цели, действуя при этом на основе определенных правил

- Основная управляющая система
- Основная управляемая подсистема

**72. Родоначальник науки управления:**

- О.Конт
- Ф. Тейлор
- М.Вебер

**73. Основу мотивации трудового коллектива в японских компаниях составляет:**

- Равновесие между капиталом и трудом
- Постоянное повышение квалификационного уровня
- Бонусы за необычные подходы к решению трудовых задач

**74. Кто реализует функцию контроля?**

- Линейные руководители
- Все члены коллектива
- Высшее руководство фирмы

**75. От чего зависит количество подчиненных у руководителя?**

- Вида организации
- Иерархического уровня
- Занимаемой должности

**76. По какому принципу нельзя классифицировать управленческие решения?**

- Уровня ответственности
- Времени
- Степени формализации

**Ситуационные задачи**

**Ситуационная задача № 1 (коммуникации в организации)**

Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждают. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

Вопросы для анализа ситуации:

Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?

Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?

Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?

Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

### **Ситуационная задача №2 (лидерство)**

Ситуация: Вы работаете менеджером в средней по размеру фирме. В руководимом вами трудовом коллективе, как вам стало известно, имеется неформальный лидер. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам.

Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен.

Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера.

Выберите одну из альтернатив поведения менеджера:

Уволить несогласного лидера;

Проигнорировать его мнение;

Привлечь на свою сторону;

Прочее (обосновать).

### **Ситуационная задача № 3 (конфликтная ситуация)**

В коллективе отдела одного НИИ газовой промышленности за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями.

В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Он значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что



сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций.

Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты.

Решив, что нужно оздоровить коллектив, начальник отдела предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось.

Ваше мнение относительно возникшей ситуации и направлений ее исправления?

Определите:

тип конфликта;

состав конфликтующих сторон;

поводы и истинные причины возникновения конфликтной ситуации;

методы и конкретные пути разрешения конфликта.

#### **Ситуационная задача № 4 (задача о деловой этике)**

Вы всеми силами стремитесь к заключению крупного контракта и в ходе переговоров о продаже узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но если вы намекнете ему о такой возможности, то он, вероятно, передаст заказ вашей фирме. Как вы поступите?

#### **Ситуационная задача № 5 (вопрос о мотивации работников)**

Допустим, у Вас в подчинении работает человек, который несколько перерос свою должность. Однако из-за различных объективных причин карьерный рост не возможен, а доход достаточно высок, есть также комиссионные. Найдите пути дополнительной мотивации такого сотрудника.

#### **Ситуационная задача № 6 (этика и предпринимательство)**

Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигарет вызывает рак. Недавно Вы ознакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлен связь между курением раковыми заболеваниями. Как Вы поступите?

#### **Ситуационная задача № 7 (задача о дружбе между подчиненным и руководителем)**

Возможна ли настоящая дружба между руководителем и подчиненным? Привести аргументы за и против.

#### **Ситуационная задача № 8 (работа менеджера)**

Сотрудник постоянно уклоняется от ответственности, переспрашивает, как следует выполнять текущую работу, но в результате все делает весьма старательно. Сотрудник работает в компании более полугода. Чем может быть вызвана эта ситуация? Каковы Ваши действия?

### **Ситуационная задача № 9 (задача о взаимоотношениях с подчиненными)**

Представьте себе, что к Вам в подчинение поступает человек, который ранее работал на должности такого же уровня, как и Ваша. Чем может быть вызван такой переход и каковы Ваши действия?

### **Ситуационная задача № 10 (деловые коммуникации)**

Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

Вопросы:

1. Что означает данная поза?
2. Какова может быть причина такого поведения партнера?
3. Какие действия Вы предпримете?

### **Ситуационная задача № 11 (самоменеджмент)**

Вы чувствуете, что намеченные на день дела Вы не успеваете сделать вовремя. Помимо того, что уже выполнено, еще нужно провести совещание с руководителями подразделений, заказать билеты на самолет для предстоящей командировки, сделать заказ на поставку товаров и встретиться с рабочими по поводу внедрения в производство новой технологии.

Вопросы:

1. Станете ли Вы стараться все успеть сделать самому?
2. Перепоручите ли какие-нибудь дела своим подчиненным? Если да, то какие и кому?
3. Что Вы перенесете на другие дни?

### **Ситуационная задача № 12 (мотивация)**

В Вашем коллективе работают следующие сотрудники:

1. Вероника Матвеевна – старший мастер, 31 год. Очень подвижная женщина, которая постоянно куда-то торопится, бежит, появляется то там, то здесь. Когда она беседует с кем-то, то постоянно меняет позу, вертит что-то в руках, отвлекается, разговаривает сразу с несколькими людьми. Ее легко заинтересовать всем новым, но она сравнительно быстро остывает. Преобладающее настроение – веселое, бодрое. На вопрос: «Как дела?» – отвечает с улыбкой: «Очень хорошо», - хотя иногда оказывается, что дела и на работе и в личной жизни не так уж хороши. Про свои достижения радостно объявляет всем: «Вот, начальник цеха опять похвалил». Огорчений не скрывает, рассказывает о них, но всегда бодро добавляет: «Это как-то

случайно получилось...»; «Это можно исправить». Иногда огорчается, даже плачет, но недолго. Быстро успокаивается и снова смеется. Несмотря на живость и непоседливость, ее легко дисциплинировать, она охотно прислушивается к советам, старается их выполнить. В делах, особенно в трудных, проявляет большую энергию и заинтересованность, крайне работоспособна. Легко сходится с новыми людьми. Ее охотно слушают в коллективе, считают хорошим человеком. Быстро привыкает к новым требованиям.

2. Лев Викторович – бухгалтер, 38 лет. Спокоен, малоразговорчив. Окружающие говорят, что он глуповат, но работает Лев Викторович хорошо: никогда не делает ошибок в расчетах. Обычно не ссорится. Единственная ссора была связана с тем, что однажды, когда он был в отпуске, его стол был вынесен из кабинета и заменен новым. После возвращения из отпуска он в резкой форме потребовал вернуть стол. Требование было удовлетворено, и Лев Викторович упокоился. Сослуживцы считают, что он очень увлечен работой, так как забывает об обеде и не ходит в столовую. Главный бухгалтер уважает его за аккуратность и добросовестность в работе, но говорит, что Лев Викторович необыкновенно упрям, и заставить его выполнить работу, которую он не хочет делать, невозможно.

3. Татьяна Алексеевна – менеджер, 40 лет. Это безгранично увлекающаяся натура. Часто берет работу не по силам, до крайности подвижна. Она в любую минуту готова сорваться с места и «лететь» в любом направлении. Татьяна Алексеевна вспыльчива. Задание понимает сразу, но в работе делает много ошибок из-за торопливости и невнимательности. Она очень инициативна. Всех «засыпает» вопросами. Очень любит, когда ее хвалят и ставят в пример, на критику сердится и может сорваться, а на тех, кто критикует, затаивает злобу.

Вопросы:

1. Какие основные потребности этих людей согласно пирамиде Маслоу?
2. Какими способами Вам следует удовлетворять их потребности?

### **Ситуационная задача № 13 (методы управления)**

Карина, одна из ваших ассистенток, по Вашим советам неоднократно оканчивала курсы повышения квалификации, чтобы иметь комплексное представление о деятельности Вашей службы. После очередной стажировки в других службах банка она вернулась, чтобы занять пост Вашего референта.

Она работает с рвением, согласовывает с Вами каждый свой шаг по всем проблемам, выполняет все Ваши поручения и проявляет повышенный интерес к усовершенствованию работы.

Вы отдаете себе отчет в том, что она еще не достигла совершенства в работе референта и часто проявляет несостоятельность перед определенными проблемами.

Вопросы:

1. Следует ли применять меры наказания к Карине?

2. Какие методы управления будут действенны для повышения эффективности работы Карины?

3. Какие конкретные действия Вы предпримете?

#### **Ситуационная задача № 14 (об этапах принятия решения)**

Какая последовательность из предложенных ниже шагов предпочтительнее при принятии управленческого решения, базирующегося на рациональной модели?

Разработка вариантов решений, анализ вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов.

Анализ вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов, согласование выбранного варианта решения с коллективом, оценка решения проблемы, организация выполнения решения.

Формулировка проблемы, выбор приемлемого из вариантов решения проблемы, обсуждение выбранного варианта решения.

Формулировка проблемы и проблемной ситуации, разработка вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов, организация выполнения решения, оценка решения проблемы.

Формулировка проблемной ситуации, анализ вариантов решений, обсуждение вариантов решения в коллективе, выбор решения, организация выполнения решения, оценка решения проблемы.

Обоснуйте свою позицию.

#### **Ситуационная задача № 15 (о факторах внутренней среды)**

Выделите из приведенных факторов и условий развития организации те, которые относятся к ее внутренней среде и составляют содержание ее главных элементов (ресурсов, структуры, культуры):

Привлечение и удержание квалифицированных специалистов.

Увеличение доли компании на рынке.

Внедрение новых информационных технологий в управление компанией.

Создание сплоченной управленческой команды.

Привлечение долгосрочных стратегических инвестиций.

Изменение типа, уровня и интенсивности конкуренции.

Повышение качества обслуживания клиентов.

Контроль экономии на затратах.

Развитие корпоративной культуры.

Создание эффективной системы для обмена информацией внутри компании.

#### **Ситуационная задача № 16 (о формулировках миссии организации)**

Проанализируйте достоинства и недостатки формулировок миссий нижеследующих известных компаний: как в них отражаются удовлетворенные потребности, целевой рынок и масштабы удовлетворения потребностей?

Макдональдс – «Быстрое обслуживание клиентов ограниченным набором горячей вкусной пищи в чистых и уютных ресторанах по приемлемой цене по всему миру».

Форд – «Наша миссия – постоянные усовершенствования товаров и услуг и удовлетворение потребностей наших покупателей, что обеспечит процветание бизнеса и справедливый доход акционерам, владельцам нашей компании».

Хонда – «Мы стремимся предлагать наиболее эффективные товары по приемлемым ценам для удовлетворения потребителей всего мира».

### **Ситуационная задача № 17 (об идеальном подчиненном)**

Определить индивидуально-личностные качества, которые необходимы Вам – менеджеру отдела продаж, и выберите инструменты для их определения. Опишите идеального для Вас подчиненного.

### **Ситуационная задача № 18 (Собеседование)**

Вы приходите в организацию ОАО «Логистик», на собеседование, для того, чтобы занять вакантную должность менеджера по логистике. Каковы ваши основные действия? Ваш внешний вид, ваше резюме?

### **Ситуационная задача № 19 (оценка внутренней среды предприятия)**

Проанализировать внутреннюю среду предприятия и определить возможные действия по нейтрализации негативного влияния факторов, приведенных в таблице:

### **Ситуационная задача № 20 (вопрос о выборе менеджера)**

Допустим, один Ваш подчиненный ошибочно, в связи с недостаточным опытом, упустил крупную операцию. Другой - аналогичную сделку заключил, получив за это вознаграждение от поставщика. В первом случае компания упустила существенную выгоду, в другом – получила значительную прибыль. Опишите Вашу реакцию и действия в первой и второй ситуации.